

BAB III

METODE PENELITIAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian meliputi variabel kualitas layanan (X_1), fasilitas (X_2), dan kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen yang pernah melakukan pembelian produk di Maxx Coffee Sunter Jakarta Utara.

3.2. Disain Penelitian

Disain penelitian menurut Cooper dan Schlinger (2017:96), adalah rancangan dokumen yang disusun pada saat awal penelitian untuk melengkapi tujuan dan menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan penelitian yang akan digunakan dapat ditinjau dari berbagai perspektif antara lain:

1. Berdasarkan Tingkat Rumusan Masalah

Penelitian ini berjenis penelitian formal karena berawal dari adanya hipotesis atau pertanyaan yang melibatkan sumber data spesifik untuk menguji hipotesis dan menjawab seluruh pertanyaan penelitian yang telah diajukan.

2. Berdasarkan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuisioner yang berisi daftar pernyataan mengenai indikator-indikator dari variabel kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan yang akan diisi oleh responden untuk kemudian dikumpulkan dan diolah.

3. Berdasarkan Pengendalian Variabel oleh Peneliti

Penelitian ini berjenis *ex-post facto study* karena peneliti tidak memiliki kendali atau memanipulasi variabel yang ada. Peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Berdasarkan Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk penelitian sebab akibat atau kausal. Adapula tujuan peneliti yaitu ingin mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel bebas yaitu kualitas layanan dan fasilitas terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan.

© Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5. Berdasarkan Dimensi Waktu

Penelitian ini menggunakan sistem *cross sectional study*, atau hanya dilakukan satu kali mewakili satu periode waktu.

6. Berdasarkan Cakupan Topik, Lebar dan Dalamnya Studi

Penelitian ini menggunakan uji hipotesis penelitian kuantitatif atau studi statistik untuk membantu peneliti dalam menguji validitas dan reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji hipotesis.

7. Berdasarkan Lingkungan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kondisi lapangan yang objek dan subjek penelitiannya berada dalam satu lingkungan yang nyata dan sesuai dengan kondisi lapangan.

8. Berdasarkan Kesadaran Persepsi Partisipan

Penelitian ini bersifat mengikat pada jawaban dari subjek penelitian dengan tujuan agar peneliti dapat memahami hasil pengumpulan data dan menghindari persepsi negatif seperti penyimpangan di situasi sehari-hari terhadap penelitian yang sedang dilakukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2019), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasinya dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian produk di Maxx Coffee Sunter Jakarta Utara.

3.3.2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2019), adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan pendekatan purposive sampling. *Non probability sampling* menurut Sugiyono (2019), adalah teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi tidak mendapatkan peluang yang sama untuk menjadi sampel. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2019) merupakan teknik pengambilan sampel yang melibatkan berbagai pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini kriteria responden yang dipilih adalah konsumen yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian produk di Maxx Coffee Sunter Jakarta Utara.

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 140 responden. Jumlah tersebut diperoleh berdasarkan hasil perhitungan rumus menurut Hair et Al dalam Triandewo and Yustine (2020) yang menyatakan bahwa jumlah minimum sampel yang sebaiknya dipakai adalah 10 kali dari jumlah indikator. Oleh karena jumlah indikator dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



penelitian ini berjumlah 14, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 140 responden.

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya sebuah penelitian. Lokasi dalam penelitian ini adalah Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel menurut Sugiyono (2019), adalah atribut atau nilai dari manusia, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen.

3.5.1. Variabel Independen

Variabel independen menurut Sugiyono (2019), adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diteliti antara lain:

a. Kualitas Layanan

Pengukuran variabel kualitas layanan dilakukan melalui lima dimensi menurut Kotler and Keller (2016). Operasionalisasi variabel kualitas layanan akan ditampilkan dalam tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

Dimensi	Butir Pernyataan	Simbol	Skala
<i>Reliability</i>	1. Karyawan Maxx Coffee Sunter memberikan pelayanan yang professional.	KL 1	Interval
	2. Pelayanan yang diberikan karyawan Maxx Coffee Sunter	KL 2	Interval



	dapat diandalkan.		
<i>Tangibles</i>	3. Penampilan karyawan Maxx Coffee Sunter selalu terlihat rapi dan bersih.	KL 3	Interval
	4. Peralatan makan dan minum yang disediakan MaxxCoffee Sunter selalu bersih dan steril.	KL 4	Interval
<i>Responsiveness</i>	5. Karyawan Maxx Coffee Sunter memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan.	KL 5	Interval
	6. Karyawan Maxx Coffee Sunter cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang terjadi.	KL 6	Interval
<i>Assurance</i>	7. Karyawan Maxx Coffee Sunter menguasai <i>product knowledge</i> sehingga mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai menu yang tersedia.	KL 7	Interval
	8. Karyawan Maxx Coffee Sunter selalu siap sedia untuk membantu konsumen yang membutuhkan.	KL 8	Interval
<i>Empathy</i>	9. Karyawan Maxx Coffee Sunter memberikan perhatian kepada setiap pelanggan yang datang berkunjung.	KL 9	Interval
	10. Karyawan Maxx Coffee Sunter memberikan rekomendasi menu kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	KL 10	Interval

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini

b. Fasilitas

Pengukuran variabel fasilitas dilakukan melalui enam indikator menurut Smaradhana & Lutfie dalam Rikky (2020). Operasionalisasi variabel fasilitas akan ditampilkan dalam tabel 3.2 di bawah ini.



Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Fasilitas

Indikator	Butir Pernyataan	Simbol	Skala
Pertimbangan atau Perencanaan Spasial	1. Maxx Coffee Sunter memiliki tampilan desain bangunan yang terlihat menarik.	FS 1	Interval
	2. Maxx Coffee Sunter memiliki desain tampilan ruangan yang selalu bersih dan menarik.	FS 2	Interval
Perencanaan Ruang	3. Maxx Coffee Sunter memiliki desain penataan furnitur dan peralatan yang baik.	FS 3	Interval
	4. Maxx Coffee Sunter memiliki ruang tunggu dengan kapasitas yang memadai.	FS 4	Interval
Perlengkapan Perabotan	5. Maxx Coffee Sunter memiliki perlengkapan dan peralatan yang memadai.	FS 5	Interval
	6. Maxx Coffee Sunter menyediakan tempat duduk yang nyaman bagi para pelanggan.	FS 6	Interval
Tata Cahaya dan Warna	7. Maxx Coffee Sunter memiliki tingkat pencahayaan yang baik, terutama pada malam hari.	FS 7	Interval
	8. Maxx Coffee Sunter memiliki pengaturan warna ruangan yang terlihat menarik di mata saya sebagai konsumen.	FS 8	Interval
Peserta yang Disampaikan secara Grafis	9. Secara visual, fasilitas yang tersedia di Maxx Coffee Sunter sudah cukup lengkap.	FS 9	Interval
	10. Secara visual, fasilitas yang tersedia di Maxx Coffee Sunter mampu menarik minat saya sebagai konsumen untuk berkunjung.	FS 10	Interval
Unsur pendukung	11. Maxx Coffee Sunter menyediakan berbagai fasilitas tambahan seperti free	FS 11	Interval

© Himpunan IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	wifi dan tempat parkir yang memadai.		
	12. Maxx Coffee Sunter selalu memastikan bahwa fasilitas tambahan selalu berfungsi dengan baik.	FS 12	Interval

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.5.2. Variabel Dependen

Variabel dependen Menurut Sugiyono (2019), adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan. Pengukuran variabel kepuasan pelanggan dilakukan melalui tiga indikator menurut Tjiptono dan Diana (2019). Operasionalisasi variabel kepuasan pelanggan akan ditampilkan dalam tabel 3.3 di bawah ini.

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	Butir Pernyataan	Simbol	Skala
Konfirmasi Ekspektasi (<i>confirmation to expectation</i>)	1. Kualitas layanan yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter terhadap pelanggannya melebihi ekspektasi saya.	KP 1	Interval
	2. Fasilitas yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter terhadap pelanggannya melebihi ekspektasi saya.	KP 2	Interval
Niat Beli Ulang (<i>repurchase intents</i>)	3. Kualitas layanan yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter meningkatkan minat saya sebagai pelanggan untuk berkunjung kembali dan melakukan pembelian produk.	KP 3	Interval
	4. Fasilitas yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter meningkatkan minat saya sebagai pelanggan untuk	KP 4	Interval

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	berkunjung kembali dan melakukan pembelian produk.		
Kesiapan untuk merekomendasi (<i>willingness to recommend</i>)	5. Saya bersedia untuk merekomendasikan kepada kerabat dan keluarga saya untuk berkunjung dan membeli produk di Maxx Coffee Sunter dikarenakan kualitas pelayanan yang baik.	KP 5	Interval
	6. Saya bersedia untuk merekomendasikan kepada kerabat dan keluarga saya untuk berkunjung dan membeli produk di Maxx Coffee Sunter dikarenakan fasilitas yang baik dan memadai.	KP 6	Interval

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1. Jenis dan Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan data primer. Data primer menurut Sugiyono (2019), adalah sumber data yang bersumber langsung dari observasi lapangan. Data primer yang diperoleh peneliti dari penyebaran kuisisioner terhadap responden yang memenuhi kriteria yaitu konsumen yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian produk di Maxx Coffee Sunter Jakarta Utara.

3.6.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisisioner yang akan diisi secara *online* oleh responden yang memenuhi kriteria melalui *Google Form*. Pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner ini bersifat tertutup menggunakan skala *likert*. Penyebaran kuisisioner ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan

dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara.



3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.7.1. Uji Validitas

Kriteria uji validitas menurut Sugiyono (2019), adalah sebuah variabel akan dinyatakan valid apabila instrumen tersebut dapat diterapkan untuk melakukan pengukuran terkait apa yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dengan aplikasi menggunakan teknik korelasi *Product Moment Peason* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = besarnya korelasi

n = jumlah sampel

x = skor tiap pertanyaan

y = skor total yang diperoleh

Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen adalah dengan mengkonsultasikan r_{xy} dengan tabel r dengan ketentuan taraf signifikan sebesar 5%. Jika didapatkan r_{xy} hitung $> r$ tabel, maka butir instrumen tersebut dapat dinyatakan valid, akan tetapi apabila r_{xy} hitung $< r$ tabel, maka butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.7.2. Uji Reliabilitas

Kriteria uji reliabilitas menurut Ghozali (2019), menyatakan bahwa suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Indikator pernyataan dinyatakan reliabel apabila nilai dari *Cronbach's Alpha* > 0,7.

$$r_{11} = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

Keterangan:

r_{11} = nilai reliabilitas

k = banyak butir pertanyaan

$\sum Si$ = jumlah varians skor tiap-tiap *item*

St^2 = varian total

3.7.3. Analisa Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2019), adalah statistik yang diaplikasikan dengan tujuan untuk menganalisa suatu data dengan cara mendeskripsikannya atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa adanya maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Rata-Rata Hitung (*mean*)

Nilai dari rata - rata hitung diperoleh dari penjumlahan nilai yang diamati dalam suatu distribusi kemudian dibagi dengan jumlah data pengamatan. Rumus rata-rata hitung adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = rata-rata hitung

X_i = nilai data yang diamati

n = jumlah data pengamatan

b. Analisis Presentase

Analisis presentase dilakukan dengan tujuan mengetahui jumlah jawaban terbanyak dalam bentuk persentase. Rumus yang diaplikasikan adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f_i}{\sum f_i}$$

Keterangan:

P = persentase dari responden

f_i = Jumlah responden kategori tertentu

$\sum f_i$ = jumlah responden

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Skala Likert

Skala likert menurut Sugiyono (2019:146), digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena sosial. Jawaban dalam setiap instrument yang menggunakan skala likert memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif.

Tabel 3.4
Skala Likert

Skala Peringkat	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2019

Untuk mengukur posisi responden, akan diterapkan rentang skala dengan pemberian nilai skor pada setiap variabel, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$Range = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

m = Nilai Tertinggi

n = Nilai Terendah

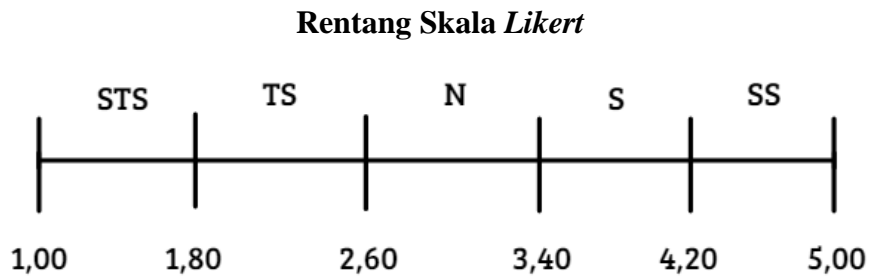
b = Jumlah kelas / banyaknya kategori

Nilai skor tertinggi sebesar 5, nilai skor terendah sebesar 1, jumlah kategori adalah 5, sehingga perhitungannya menjadi:

$$Range = \frac{5-1}{5} = 0,8$$



Gambar 3.1



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3.7.4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas menurut Ghozali (2018), bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Apabila nilai residual tidak mengikuti distribusi normal maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *One Sampel Kolmogorov-Smirnov Smirov* (K-S) dengan hipotesis sebagai berikut:

- 1) Ho: Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data residual berdistribusi normal.
- 2) Ha: Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data residual berdistribusi tidak normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Ghozali (2018), digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kata lain hasilnya homoskedastisitas dimana *variance* residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Kriteria uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- 2) Apabila nilai probabilitas $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menurut Ghazali (2018), bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai *tolerance* > 0.10 atau $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolineritas
- 2) Apabila nilai *tolerance* < 0.10 atau $VIF < 10$, maka terdapat multikolineritas.

3.7.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda menurut Ghazali (2016), bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random atau stokastik yang berarti mempunyai distribusi probabilistik dan variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap dalam pengambilan sampel yang berulang. Rumus analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kepuasan pelanggan)

α = Konstanta

β_1 = Variabel independen 1 (kualitas layanan)

β_2 = Variabel independen 2 (fasilitas)

e = *Term of error*

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3.7.6. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parameter Individual (uji t)

Uji t menurut Ghozali (2018), bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Hipotesis yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

- 1) $H_0: b_i = 0$, Variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) $H_a: b_i \neq 0$, Variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan nilai absolut t lebih besar daripada 2, maka dengan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Atau dengan kata lain, H_a diterima yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Apabila nilai t hitung lebih besar daripada t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Uji Koefisien Determinasi (uji R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menurut Ghozali (2018), bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai R^2 mendekati nol berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 mendekati angka satu, maka menunjukkan kekuatan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

